

Guiomar Ciapuscio¹ y Wolfgang Kesselheim

“Usted, ¿qué es?”: Categorizaciones y contexto institucional

0 Introducción

En este trabajo analizamos desde una perspectiva lingüístico-conversacional consultas en la *Mesa de Informes* de la *Dirección Nacional de Migraciones* de Buenos Aires (Argentina). A estas consultas concurren inmigrantes, principalmente de países vecinos, que residen de modo ilegal en la Argentina. La *Mesa de Informes* representa la primera etapa del trámite burocrático hacia la obtención de la “radicación”, el derecho de residir en el país. Aquí los inmigrantes presentan su caso y son asesorados sobre la documentación necesaria para legalizar su situación migratoria.

Las consultas en la *Dirección Nacional de Migraciones* pueden considerarse un ejemplo típico de comunicación intercultural: la condición de extranjero de uno de los interactuantes es motivo y tema de las consultas. Por lo tanto, es de esperar que en este contexto las nacionalidades de los interactuantes cobren importancia.

En las conversaciones cotidianas, las categorías nacionales están vinculadas con una serie de expectativas — ampliamente difundidas — acerca de las cualidades o atributos típicos de los representantes de esas categorías. Si decimos por ejemplo:

“Es muy organizado. Se nota que es alemán.”

asociamos las dotes organizadoras de aquella persona con la categoría nacional a la que pertenece.

¹ Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Argentina), Universidad de Buenos Aires. Este trabajo fue realizado con el apoyo de un subsidio de la Fundación Antorchas.

Un artículo reciente sobre la visión que tienen los argentinos de sus pueblos vecinos utiliza algunas de esas expectativas a modo de provocación:

“¿Los culpables del cólera? Los bolivianos. ¿Del tráfico de autos? Los paraguayos. ¿De los despidos? Los chilenos. ¿Los brasileños? Cuidado con el sida. Ninguna de estas frases nos sorprende, todo lo contrario. Convivimos con ellas, las escuchamos a toda hora, en todas partes: en la calle, en la más banal de las conversaciones [...]” (*Clarín*, 17. 2. 1994).

Un primer análisis de nuestro material muestra que efectivamente las referencias a la nacionalidad de los consultantes son sumamente frecuentes. Sin embargo, las menciones de las nacionalidades no desencadenan normalmente otros comentarios: sólo encontramos dos casos en los que hay indicios de que los hablantes relacionan características personales de un individuo con su nacionalidad.

Nuestra tesis es que a diferencia de lo que ocurre en situaciones informales, en las consultas analizadas el marco institucional bloquea las inferencias ligadas a atributos, propiedades o actividades típicas de las categorías. Antes bien, las categorías funcionan como “etiquetas” y sólo determinan los pasos a seguir para conseguir la radicación. Sólo cuando los interactuantes suspenden el marco institucional en un momento dado de la consulta, aparecen las inferencias antes descritas.

Para corroborar esta tesis nos proponemos indagar en este estudio cómo los interactuantes asumen y definen sus papeles interactivos de funcionario e inmigrante y, de este modo, colaboran en la construcción del contexto institucional en que ocurren las consultas (3.1). A continuación examinaremos de manera ejemplar cómo el contexto influye a su vez en las interacciones: mostramos, por un lado, que el contexto es el marco indispensable para la interpretación de las actividades lingüísticas de los interactuantes y, por el otro, cómo influye en el funcionamiento de las categorizaciones nacionales (3.2). Para brindar el marco de referencia general para la comprensión de nuestro análisis repasamos previamente algunos datos históricos sobre el fenómeno inmigratorio en la Argentina (1) y exponemos de forma sucinta los fundamentos teóricos de nuestro trabajo (2).

1 Breve introducción histórica

Argentina es prácticamente desde su conformación como nación un país de inmigración. El inmenso y despoblado territorio y el promisorio desarrollo económico del país hicieron que a fines de los años cincuenta del siglo pasado llegara al país una corriente creciente de inmigrantes europeos, muchos de los cuales abandonaban sus países de origen debido a las pésimas condiciones de vida. Las cifras de esa inmigración son impresionantes. Entre 1850 y 1950 llegaron a la Argentina 6,5 millones de personas — solo los Estados Unidos recibieron más inmigrantes en ese lapso de tiempo (Germani 1966). Al principio de los años 50 finalizó definitivamente la inmigración proveniente de Europa.

A medida que disminuían los contingentes europeos, empezó a hacerse notoria la creciente corriente migratoria de los países vecinos. En realidad, esta inmigración había comenzado ya a principios de siglo, cuando trabajadores de países limítrofes se dirigían a las zonas cercanas a las fronteras para desempeñar tareas rurales (los paraguayos en las provincias del norte argentino, los bolivianos en el noroeste y los chilenos en el sur). La industrialización del país atrajo a estos inmigrantes hacia Buenos Aires y al conurbano bonaerense, donde era posible conseguir trabajo en las fábricas o en la construcción. A pesar del empeoramiento creciente de la situación económica en las décadas siguientes, la inmigración de países vecinos siguió creciendo y se convirtió en la más importante de los últimos cincuenta años (Marco 1986). El actual Plan de Convertibilidad Económica, en vigor desde enero de 1992, equiparó el peso argentino con el dólar. De este modo, la Argentina se convirtió de nuevo en un país sumamente atractivo para la inmigración de los países limítrofes.

Hoy viven legalmente en el país alrededor de 1,4 millones de personas provenientes de países vecinos. Según cálculos difíciles de corroborar, habitan ilegalmente en el país de 0,4 a 1,1 millones de inmigrantes limítrofes.² Este alto porcentaje de “ilegales” entre los inmigrantes de países vecinos ha llevado a los distintos gobiernos argentinos a promul-

² Para problemas estadísticos en el contexto de la inmigración limítrofe cf. Lattes 1990.

gar amnistías³ para que éstos puedan regularizar su situación con un mínimo de requisitos. En la última amnistía finalizada en febrero de 1994, "blanquearon" su situación más de 200.000 residentes: de todos ellos, el 50,1% eran bolivianos, el 21,5% paraguayos, el 20,5% chilenos, seguidos a gran distancia por uruguayos (6,2%) y brasileños (0,8%).⁴ A partir de ese momento, obtener la radicación se hizo mucho más difícil.

En la actualidad, sólo es posible radicarse si el inmigrante puede incluirse en un número muy reducido de categorías. Las más importantes son: a) tener un pariente directo (padre, madre, cónyuge, hijo o hija) argentino o radicado en la Argentina; b) poseer un contrato de trabajo de un individuo o de una empresa que se adapta a las leyes laborales argentinas; c) cursar estudios en un colegio o una universidad argentina (Decreto 1023/94).

2 Perspectiva teórica

Nuestro análisis se inscribe en la perspectiva teórica general del análisis conversacional.⁵ Suponemos que los hablantes son capaces de crear y de modificar la realidad social interactivamente a través de sus producciones lingüísticas. Durante las interacciones los interactuantes se constituyen y simultáneamente constituyen al otro, indican a su interlocutor el papel interactivo que están desempeñando y el que a su vez le adscriben, "negociando" sus márgenes de acción (Schenkein 1978).

2.1 *Interrelación dinámica entre habla y contexto*

Las investigaciones más recientes en distintos campos cuestionan las definiciones anteriores de contexto, según las cuales éste sería un marco más o menos amplio de las interacciones pero esencialmente estático,

³ En Argentina, las amnistías se han convertido en la reacción clásica de los gobiernos democráticos frente a la inmigración ilegal. Desde que el presidente Perón, en 1949, promulgó la primera amnistía migratoria, se han dictado cinco más: en 1958, 1964, 1974, 1984 y 1992 (Pérez Vichich 1988, Sassone 1986, Villar 1984).

⁴ Página 12, 1. 2. 1994.

⁵ Para una introducción cf. p. ej. Gülich 1991, Kallmeyer 1988 y Bergmann 1981.

“algo alrededor de”, “que rodea lo lingüístico”, etc. Actualmente se concibe el contexto como un fenómeno dinámico en interacción constante con la dimensión lingüística: texto o habla y contexto están en una relación mutuamente reflexiva. Por un lado, el habla y la tarea interpretativa se adaptan al contexto y, a su vez, el contexto se adapta al habla.⁶

El análisis conversacional comparte esa noción dinámica del contexto pero pone especial énfasis en el aspecto de la “construcción” del contexto por parte de los interactuantes: éstos construyen el contexto por medio de sus actividades que, a su vez, sólo son inteligibles en ese contexto.

2.2 Contexto institucional y actividades conversacionales

La perspectiva del análisis conversacional sobre la realidad social tiene una consecuencia importante para el análisis de la comunicación en instituciones: según este enfoque no es el contexto institucional el que determina las identidades y los papeles interactivos de los interactuantes. Al contrario: por medio de la adopción de papeles institucionales los interactuantes crean el contexto institucional. Obviamente esta afirmación no significa que los interactuantes “inventen” la institución *Dirección Nacional de Migraciones* mediante su conversación. La fórmula “creación del contexto institucional” quiere llamar la atención sobre el hecho de que son los interactuantes los que activan el contexto institucional como marco de referencia y de interpretación para su conversación particular (o para una parte de su conversación). En otros términos: que una conversación tenga lugar en el edificio de la *Dirección Nacional de Migraciones* no la convierte automáticamente en una “consulta en *Migraciones*”. Puede tratarse igualmente de una “conversación informal entre amigos” o una “conversación de dos madres esperando en una fila”. Son las actividades de los interactuantes las que determinan (hacen relevante o “crean”) en cada caso el contexto de la conversación. En este sentido, un recurso discursivo importante es la presentación y negociación de los identidades y papeles de los hablan-

⁶ Cf. los trabajos reunidos en Duranti/Goodwin (eds.) (1992).

tes.⁷ En el caso de nuestras conversaciones, las presentaciones de los hablantes como “consultante” o “extranjero que quiere radicarse”, por un lado, y “experto” y “funcionario de *Migraciones*”, por el otro, colaboran en la construcción de la “consulta en una institución migratoria”.

2.3 Las categorizaciones

El mecanismo central para la presentación y negociación de identidades y papeles interactivos son las llamadas “categorizaciones”, un término que fue acuñado por Harvey Sacks en los años sesenta.

En una de sus clases magistrales (1992: 40 ss.)⁸ observa que frecuentemente al comienzo de una conversación entre desconocidos se encuentran preguntas del tipo ¿de dónde es usted? o ¿en qué trabaja?, preguntas que denomina “which-type questions”. Estas tienen en común que interrogan no sobre rasgos individuales de la persona sino sobre “tipos de persona” o “categorías” a las que el otro pertenece: si es “un argentino”, si es “un padre” o “un trabajador”, etc. La indicación o negociación de la pertenencia a esas categorías no sólo tiene relevancia en el comienzo de una conversación sino que es una constante en toda interacción social. Desde el punto de vista del análisis conversacional, que una persona sea un miembro del grupo de “los inmigrantes” o que sea “un consultante” no es algo dado por la naturaleza o la sociedad sino el producto de “actividades de inclusión” llevadas a cabo por los interactuantes durante la interacción.

El análisis de las categorizaciones no tiene como objetivo desentrañar a qué grupos pertenecen los interactuantes. La cuestión central es: en qué grupo (entre todos los posibles) se incluyen en un momento dado de la interacción y con qué función discursiva (p. ej. la construcción de un contexto determinado; cf. 3.1).

⁷ Existen otros recursos discursivos relevantes para la construcción del contexto institucional, como por ejemplo, el amplio repertorio de elementos deícticos (especialmente la deixis demostrativa local), que no podemos tratar en este marco.

⁸ Las clases magistrales de Sacks datan de los años sesenta pero fueron publicadas por primera vez en 1992 por G. Jefferson. La primera publicación en la que Sacks expone el concepto de las “categorizaciones” es Sacks (1972).

El caso que sigue, extraído de una conversación informal, ilustra un caso de autocategorización: la hablante se incluye a sí misma dentro de distintos grupos.⁹

- 1 S [...] ahOra, . cuando se arman problemas [...] con respecto
 2 S al color de la piel de una persona, . yo les digo por qué
 3 [S no se meten conmigo, entonces yo leh digo ..
 4 [W mhm- .
 5 S <grave> ä: yo soy cincuenta por ciento:: indígena y
 6 S cincuenta por ciento inglesa, .. mi familia materna es
 7 [S inglesa, mi familia paterna es indígena, + entoes
 8 [W mhm'
 9 S yo leh digo que . me digan a mí .. que tengo el cincuenta
 10 S por ciento de sangre indígena- . y que soy nEgra- . que se
 11 S la agarren conmigo,

S se autorepresenta aquí como miembro de una familia inglesa y de una familia indígena (“mi familia materna es inglesa, [...] mi familia paterna es indígena”, líneas 6 s.). Se incluye en las categorías “familia inglesa” y “familia indígena” por medio del pronombre posesivo *mi*. Más tarde se incluye en el grupo de los “negros” utilizando una fórmula explícita de autocategorización: “soy nEgra” (línea 10).

El ejemplo muestra que en el transcurso de una única conversación, los interactuantes pueden incluirse en distintos grupos. Antes S se había incluido — en el marco de distintos razonamientos — como miembro de otros grupos: maestra, argentina, intelectual de orientación europea, etc.

El ejemplo también muestra que las actividades de categorización deben comprenderse en el contexto de su expresión: S se incluye en el grupo de los indígenas y negros para reaccionar frente a la discriminación de niños de esos grupos en su clase. Se autocategoriza mediante la denominación “negra” para indicar que le ofenden también a ella, dado que es posible incluirla en la misma categoría que los alumnos discriminados.

⁹ Para las convenciones de transcripción véase el final del artículo.

El siguiente ejemplo, que proviene de la misma conversación, muestra cómo se representan cualidades individuales como “category-bound activities”, es decir, cómo esas cualidades son explicadas por la pertenencia a un grupo del individuo involucrado:

- 1 S [...] entonces- (¿eh) mUY- . ä: escindIdo para cada uno
2 S de noso:tros- . tenEr- en muchos casos un papá espaÑo:l
3 S muy jocoso y dicharrachero- . y una mamÁ:- italiana del
4 S nOrte- <más grave> con todo lo que eso, .. trae aparejAdo, +
5 S no' . o sea mi espOso es . de papá vAsco' . fuErte: grAnde
6 S robUsto fellz como los vAhcos- . ä:: que le gusta danzAr y
7 [S que es una familia muy alEgre, muy fue:rte: y por
8 [G <ríe> +
9 S otro lado una mamá castellA:na- . con todo lo sEco y Árido
10 S que significa ser una castellana que siempre vistió de
11 S nEgro:, . que no permitió que (¿ .)riÉramos que la risa
12 S era mAla, ä (¿ . .) viste como son los castellAnos,

En las líneas 5 y 6 la hablante S presenta los rasgos físicos y el modo de ser de su marido no como cualidades personales sino como atributos que surgen de su pertenencia a la categoría de los vascos, mediante una construcción comparativa “como los vAhcós”. La suegra de S es introducida por medio del artículo indefinido como un ejemplo, un *token*, de la categoría de las castellanas (línea 9 ss.): su manera de vestir y su aversión a la risa son las propiedades de la “típica castellana”. La descripción de los atributos de los castellanos es reforzada mediante una

paráfrasis resumidora que apela al conocimiento compartido acerca de la categoría: “viste como son los castellAnos” (línea 12). Tanto en la expresión “con todo lo sEco y Árido que significa ser una castellana” (líneas 9 ss.) como antes, “con todo lo que eso trae aparejado” (línea 3 ss.) la relación entre categorías y atributos típicos se hace evidente.¹⁰

En trabajos recientes el concepto de Sacks ha sido utilizado para investigar el “discurso étnico” o “la autoimagen y la imagen del otro” (p. ej. Czyżewski et al. (eds.) 1995, Drescher 1994, Hausendorf 1993, DiLuzio/Auer 1986). Es decir, con diferentes propósitos se ha analizado cómo se construyen y cómo funcionan las categorizaciones en distintos tipos de interacción. A diferencia de las publicaciones mencionadas, nuestro trabajo intenta analizar el funcionamiento de las categorizaciones en un marco institucional.

2.4 *Corpus*

Durante una semana grabamos 59 consultas individuales realizadas en la *Mesa de Informes* de la *Dirección Nacional de Migraciones* de Buenos Aires. La nacionalidad de los consultantes reflejó claramente las tendencias actuales de la inmigración a la Argentina: los uruguayos, paraguayos, peruanos y bolivianos (en este orden) conformaron el grupo más numeroso, seguidos a una distancia considerable por italianos (remanentes de migraciones más antiguas) y otras nacionalidades. A la *Mesa de Informes* se dirigen casi exclusivamente extranjeros en situa-

¹⁰ Este ejemplo hace patente la relación estrecha que existe entre la noción de “categorización” y las de “estereotipo” y “prejuicio”. Los estereotipos y los prejuicios son juicios socialmente compartidos sobre personas, basados en su pertenencia a un grupo. Se les atribuye de manera generalizadora cualidades y modos de comportamiento sin considerar las diferencias individuales (p. ej. “los argentinos son altaneros”). En tanto que el concepto de estereotipo se refiere especialmente al aspecto sobregeneralizador, en el centro de la noción de prejuicio está la valoración negativa del otro (Schäfer 1988: 55). Mientras que los estereotipos y prejuicios se han concebido siempre como entidades o procesos cognitivos o psicológicos (cf. Schäfer 1988, Quasthoff 1987 y Ashmore/DelBoca 1981) las categorizaciones son un fenómeno comunicativo. El análisis se centra no tanto en su contenido estereotipado, sino en la manera cómo los interactuantes hacen uso de ellas para sus fines argumentativos, para transmitir una autoimagen positiva, para la constitución de una distinción entre *in-group* y *out-group* en una discusión, etc.

ción migratoria irregular. Allí un funcionario de migraciones les informa sobre los pasos a seguir para legalizar su situación. Algunos llegan a la *Mesa de Informes* para recibir las primeras indicaciones, mientras que otros concurren ya con sus documentos y certificaciones; éstos son revisados por el funcionario, quien, en caso de cumplirse todos los requisitos, inicia el trámite de radicación.

3 Análisis

3.1 *La construcción del contexto institucional —*

Las identidades y relaciones de los interactuantes

Como señalamos en el capítulo 2.1, las identidades y las relaciones entre los interactuantes no están dadas (o totalmente definidas) por el contexto preexistente sino que son construidas por los hablantes en los textos.

Un recurso importante para la construcción interactiva del contexto institucional es la negociación de las identidades y los papeles interactivos de los interactuantes: al adoptar un “papel institucional” como p. ej. “inmigrante que quiere radicarse” y “funcionario”, respectivamente, los interactuantes se ponen de acuerdo sobre su interpretación de la situación como *setting* institucional.

a) Las fórmulas de tratamiento

Las fórmulas de tratamiento son un indicio importante para el análisis de la construcción de los roles sociales en el discurso. En nuestras consultas, se establece una relación asimétrica entre el funcionario y el consultante mediante el uso desigual de las fórmulas de tratamiento: el asesor utiliza con frecuencia el tratamiento de confianza con el pronombre *vos* (incluso formas tan familiares como *mija*) para dirigirse a los inmigrantes; sólo en pocos casos se dirige a ellos con el tratamiento de respeto *usted*. Los inmigrantes, por el contrario, utilizan casi exclusivamente las formas de respeto.

El uso del tratamiento de confianza, en nuestro caso, el voseo, puede desempeñar dos funciones (Brown/Gilman 1972): por un lado, puede expresar una actitud solidaria, una relación entre iguales; por el

otro, cuando su utilización no es simétrica, puede manifestar una posición de superioridad.

El hecho de que los consultantes, a pesar de ser tratados de *vos* por el funcionario, utilicen a su vez la forma de respeto y de distancia *usted* revela que el uso del voseo por parte del funcionario no es visto por ellos como expresión de solidaridad sino de superioridad. A continuación incluimos un ejemplo (consulta 14) que es representativo de la mayor parte de nuestros textos:

[C la señorita me mandó para acá, **mire** . yo soy de Perú ..
F sí

C me dijeron que iba a haber amnistía y la de religión (? . .)

F a: es de/ de la cam .. **te** mandan de la cAm **a vos'** [=Comisión Católica Argentina de Migraciones] [...]

A continuación, veamos cómo el funcionario se construye y es construido en la interacción.

b) *El funcionario o asesor*

El funcionario delimita su competencia de manera explícita en varias consultas analizadas: explícita cuáles son sus funciones y también sus limitaciones. Por medio de la primera persona del plural *nosotros* construye y se incluye en el conjunto "asesores de la *Mesa de Informes*" como en el siguiente ejemplo (consulta 15):

F yo no les puedo dar dar otra respuesta más que la que les dí . porque

F nosotros estamos acá nada más que para asesorar . y explicar . no es

F cierto' si está bien o está mal . esa es otra cuestión .

En otros casos destaca su papel institucional distinguiéndolo de su persona privada. El fragmento que sigue procede también de la consulta 15:

F a nivel perso/ yo podría dar mi opinión personal sobre sobre el tema

F pero me abstengo .. <ríe> + como soy empleado de migraciones,

Contrasta su función de asesorar con la de ejecutar que adscribe a otro grupo de funcionarios (consulta 16):

[F fuiste a prórrogas' a la ventanilla treintinueve' Ellos son los/
 [C no,

[F yo . te asesoro te informo y te explico . si vos ... y siempre/ a
 [C bueno,

F todo el mundo le digo lo mismo . si quieren sacarse el gusto- de

F ir allá y pelearse con lo con los que son los responsables de ejecuTAR

F . tienen todo su derecho . el tema es así, e'

El funcionario se atribuye el derecho de definir el problema y de determinar qué informaciones son las relevantes y se constituye así como experto. Son frecuentes fórmulas del tipo:

el tema es así ... (cfr. el ejemplo anterior)

No importa. No no. No es el tema ése.

El problema aquí es ...

¿Sabés cuál es tu problema?

Como experto no sólo puede definir el problema, sino que además tiene la prerrogativa de evaluar todas las informaciones y decidir qué información es relevante y correcta (consulta 14):

F lo que pasó . pasó, . ya ahora . eso no sirve . de nada vale,

Su identidad de experto es construída de manera interactiva como lo muestra la siguiente secuencia (consulta 17):

[C es difícil mi tema' no, . está todo en regla,
 [F nono, . yo no lo veo difícil lo veo/

La calidad de experto es central para la categoría de funcionario. Cuando es de algún modo puesta en duda, se defiende en forma enérgica y pueden desencadenarse por ello "conflictos" en la interacción. Esto es el caso de la consulta 15.

1 F como esto se lo van a dar por un año- . va a tener que venir

2 [F necesariamente a renovArlo, nO,. la radicación

3 [A está concedido por DOS Años

4 [F por trabajo/

5 [A se lo digo porque lo hemos visto, . perdone <ríendo> no quiero

- 6 A contradecirle pero es que lo he/ es que como este caso es rAro,+
7 A . hemos visto ya el papelito con la concesión por dos años sólo para
8 [A darme la firma en tanto (? . .)
9 [F pero esto era con el decreto anteriOr, [...] .
10 F <muy rápido> el decreto mil cuatro treinticuatro del ochentisiete-
11 F fue remplazado por el decreto mil veintitrés del noventa y cuatro, .
12 F en la categoría de trabajadOr- en relación de dependEncia siEmpre el
13 F máximo es un año renovable por otro año . previa presentación de
14 F toda la documentación que le pidan . vos sos abogada por lo que ví
15 F ahí . te puedo/ si querés te doy los números de los boletines
16 [F oficiales- donde están hechas las modificaciones . así te lo lees todo+
17 [A pero si yo le creo . totalmente
18 F [...]

Cuando A, una abogada que acompaña al consultante, contradice al funcionario con respecto al período de vigencia del permiso de residencia, éste reacciona primero con un seco “nO” (línea 2). La contradicción de A pone en juego la autoridad de F, que se basa en su saber experto. Por eso F apabulla a sus interlocutores con números de decretos y leyes, a una velocidad que les imposibilita una comprensión adecuada. Esto no tiene como función la de informar a los consultantes sino la de defender su posición de experto con conocimientos superiores. La abogada, a su vez, señala a F que las informaciones que ella presenta, de ninguna manera ponen en peligro su calidad de experto: A pide disculpas (línea 5 ss.), representa el caso de su cliente como un “caso excepcional” al que obviamente no pueden aplicarse las reglas normales (“este caso es rAro”, línea 6) y manifiesta otra vez que no se opone a la autoridad de F: “pero si yo le creo . totalmente” (línea 17).

c) *El consultante*

El inmigrante consiguientemente se constituye como alguien que tiene un problema, que no sabe y que por lo tanto necesita asesoramiento, como lo muestran los siguientes ejemplos (consultas 16 y 12):

- [C hola , buen día o buenas tardes, bueno . mi problema es éste
F buenas,

- C que (? . .) mi deeneí [=Documento Nacional de Identidad] se me
 C venció . a principios de octubre, [...]
- [C [...] tengo esposa y un hijo argentino con deeneí,
 F a: entonces no
- [F discutamo más- <riendo> hubiéramos empezado por ahí, +
 C bueno,
- C . yo **nosé** , yo vengo acá y/ [...]
- C buenos días, . yo **quería saber- cómo puedo hacer** para radicar, [...]

En el caso que sigue (consulta 14) es el experto quien ubica a su interlocutor en una situación de no saber o de no poder entender, si bien de manera mitigada mediante una referencia general (“no todos lo van a entender”)

- F yo te lo escribo acá, . porque acá esto son todas las directivas pero
 F está escrito de una forma muy genérica y no todos lo van a entender .
 F por eso te lo pongo acá,

3.2 *La influencia del contexto en las interacciones*

En la construcción de los papeles interactivos hemos visto que el contexto institucional no es simplemente un marco objetivo y dado que determina las posibilidades de actuación de los participantes sino que es construido y negociado por los hablantes. El contexto influye a su vez decisivamente en los niveles de constitución e interpretación textual: solo dentro de su contexto las actividades de los interactuantes alcanzan su sentido completo. Fuera de su contexto pueden resultar ininteligibles o absurdas. La importancia del contexto para la interpretación de las consultas se hace especialmente patente en el caso de las “rutinizaciones”, formas automatizadas y reducidas al mínimo por el uso constante.

a) *“Rutinizaciones”*

Para la comprensión integral de las consultas es necesario cierto conocimiento de las reglas y los procedimientos de la institución *Migraciones*. Si el observador no posee estos conocimientos no puede inter-

F pedíle para policía federal [...] hacéle médico y policía

En el próximo ejemplo (consulta 51) también es la referencia al contexto institucional — más exactamente a las leyes y los decretos que regulan el funcionamiento de la institución — la que permite la comprensión:

Sólo si se conocen las distintas categorías que permiten obtener la radicación definitiva es posible considerar coherente ese intercambio: tener un familiar directo argentino y disponer de un contrato de trabajo son distintos criterios de admisión.

El ejemplo anterior sirve también para ilustrar cómo el contexto determina el funcionamiento de las categorizaciones: a primera vista parece absurdo rechazar la categorización como “familiar de argentino” y elegir la de “trabajador con contrato de trabajo”.

“If some population of persons is being categorized, and if a category from some device’s collection has been used to categorize a first member of the population, then that category or other categories of the same

collection may be used to categorize further members of the population.”¹¹

La diferencia radica en que Sacks (1972) se refiere a la categorización de varias personas, mientras que en nuestro caso se trata de varias categorizaciones de la misma persona. Sin embargo, el mecanismo es el mismo.

El diálogo anterior — “¿Tiene un familiar en la argentina, directo? No, contrato de trabajo.” — nos parece absurdo, porque esas categorías normalmente no pertenecen al mismo conjunto o *set* de categorías. En el contexto institucional de *Migraciones* y sobre la base de la ley de inmigración, “ser pariente de argentino” es una categoría del conjunto “personas radicables” igual que “tener contrato de trabajo”. Por ello, a la luz del contexto institucional el ejemplo no es de ningún modo sorprendente.

Las reglamentaciones migratorias forman el marco en el que se orientan las contribuciones de los hablantes. La consulta en la *Mesa de Informes* es una especie de “puente” entre el mundo cotidiano y el mundo de la administración estatal. En su transcurso el funcionario tiene que “traducir” el caso concreto del inmigrante en una de las ya mencionadas categorías de “radicables” (cf. también 1). Además de ellas, se hace relevante otro conjunto de categorías (*category-set*), las categorías nacionales, dado que existen disposiciones legales particulares para los inmigrantes, de acuerdo con el país de origen (por ej. los uruguayos no necesitan legalizar determinados papeles).

Así la negociación de la pertenencia a una u otra de esas categorías es un rasgo característico de nuestro corpus y se refleja en las descripciones prácticas (*accounts*) que los interactuantes hacen de su actividad:

F tenemos que/ a ver cómo te encuadramos para que puedas radicarte (consulta 14). Esta actividad de “encuadrar” a personas en categorías, de referirse a ellos no como individuos sino como miembros de un grupo o de una colectividad es, como ya hemos visto, lo que Harvey Sacks

¹¹ Una traducción aproximada: Si se categoriza un grupo de personas y si para el primer miembro de ese grupo se ha utilizado una categoría de un conjunto determinado de categorías, entonces puede esperarse que esa categoría u otras categorías del mismo conjunto se utilicen para categorizar a otros miembros del grupo.

En nuestro corpus de consultas las categorizaciones desempeñan un papel importante, hasta el punto de servir como base de las descripciones prácticas de las interacciones en la *Mesa de Informes*. Pero en el funcionamiento de las categorizaciones pueden apreciarse diferencias notables con respecto a interacciones en contextos no institucionales.

Así, en una charla informal no es nada sorprendente que una persona se incluya en varias categorías a la vez (cf. el primer ejemplo de 2.3). En nuestro corpus institucional sólo se hace relevante una única categoría a los efectos del trámite de radicación. Más aún: la transición de una categoría a otra requiere de un acto administrativo. Consulta 17:

F dejar de ser trabajadOr- a ser padre de un hijo argentIno,

Otra diferencia es que la adscripción de categorías nacionales, tan frecuente en nuestro corpus, no produce inferencias acerca de propiedades del consultante. Las categorías son antes bien “etiquetas” que determinan los cursos de acción para el trámite: si puede ostentarse una etiqueta pertinente (pariente directo de argentino, empleado contratado, estudiante), entonces el trámite puede tener lugar. Consulta 12:

[F perfecto, .. este: y este nene' argentino .
C también argentino,

F perfecto, . con eso te podés radicar,

Si bien aquí a la categoría “argentino” sigue una evaluación (“perfecto”), ésta no se refiere al conocimiento social sobre la categoría: al decir “perfecto” el funcionario no pondera las cualidades personales de los parientes de la consultante, inferibles a partir de su pertenencia al grupo de los argentinos. Tener un marido y un hijo argentino es “perfecto” porque es un criterio de radicación, una etiqueta pertinente.

A continuación presentamos dos ejemplos (consultas 3 y 14) que muestran cómo las categorías nacionales individuales son relevantes para el curso administrativo posterior:

F para los uruguayos solamente la legalización del consulado, . no

F hace falta . la intervención del ministerio de relaciones exteriores

[...]

F les van a permitir a los peruanos exclusivamente . les van a dar

F tiempo- para que se presenten con más/ con la documentación/ con/ en

F un lap/ lapso más largo de tiempo, [...]

Dentro del marco institucional de *Migraciones*, las categorías nacionales — en tanto que entran en el reglamento migratorio — “significan” solamente un curso determinado de la acción administrativa. Por eso se bloquea todo tipo de inferencia acerca de cualidades o actividades típicas de las categorías nacionales involucradas.

3.3 *Dos casos particulares*

En nuestro corpus encontramos dos consultas en que las categorizaciones no funcionan como meras etiquetas que determinan cursos de acción; por el contrario, desencadenan inferencias sobre propiedades o atributos de la categoría, de manera similar a lo que ocurre en contextos no institucionales.

A continuación analizamos uno de los dos casos divergentes, la consulta 13.

25 F bueno, . tenés que tener la partida de matrimonio también, e' la

26 [F tenés'

27 [C <irónico> AY . gracias a dios faltó poco que trajera nada más

28 [C que::: no sé, + <ríe> + eso hay que

29 [F <ríe> + tenés que legalizarlo también e'

30 [C legalizarlo' . <tono de reproche> eso*que pregunté +

31 [F (? .) por* cónsul argentino'.

32 [F en uruguay, ..

33 [C En uruguay <pausa de 3 seg.> + eso que pregunté y me

34 [C dijeron que no, ..

35 [F y sí porque para poder r/ radicarte

- 36 F a través de tu espOso . tenés que demostrar que estás casAda, .
 37 [C A:.,
 38 [F como estos documentos te fue expedido en el extranjero' tiene
 39 [F que estar legalizado, somos
 40 [C digo yo <enfático> cuÁnta cOsa, no' + ..
 41 [F complicados los argentinos,
 42 [C TOdos son complicados [...]

En la línea 29, el asesor F le hace notar a la consultante C que le falta la legalización del acta de matrimonio. C expresa contrariedad debido a que ha recibido anteriormente información distinta sobre el asunto y por ello formula un reproche que se reitera ("eso que pregunté", líneas 30 y 33). Además se queja de la cantidad de requisitos burocráticos necesarios para la radicación ("cuÁnta cOsa, no'", línea 40).

F interpreta exigir "tanta cosa" como una actividad típica ("category-bound activity") de la categoría nacional en la que él se incluye mediante la primera persona del plural: "somos complicados los argentinos". Es llamativo e interesante que F relacione aquí la exigencia de un sinfín de papeles con la categoría "argentino" y no, por ejemplo, con la categoría de "burócrata".

Esta relación es rechazada por la consultante quien, por el contrario, propone una categoría de extensión máxima y de intensión mínima: "todos" ("TOdos son complicados", línea 42). A partir de este momento especifica esa categoría difusa:

- 42 C TOdos son complicados porque/ . por quÉ no preguntan
 43 C se casó- tiene los papEles- es que se casÓ tá todo legal en su
 44 [C país' está todo legal en todo lAdo, ...
 45 [F y si . fuera falso'
 46 [C E:' y no tienen cómo reconocer que
 47 [F si fueran documentos fAlsos cómo los que/
 48 [C son falsos o legales, para qué está la cie:ncia,* .
 49 [F sí:, a través del consu*lado argenti:no,
 50 [C computació:n y tanta cOsa . no entiEndo,
 51 [F esto no está hecho con una

- 52 [F computadora . esto está hecho a mAno,
 53 [C buEno . pero tOdo se modernIza
- 54 [C por qué no se modernizan en: los papEles,
 55 [F pero éste no/ éste es un
- 56 F problema de uruguay . no nuestro e' este papel no (? . .) es de
- 57 [F uruguay <ríe> +
 58 [C en todos lados . yo pienso que eso (? . .) en todos lados, y
- 59 C el único perjudicAdo e::l que trabaja y tiene que <lento> Ir y venir
- 60 C . ir y venir, + .. siendo que con un telEfono un fAx . arreglan todo,
- 61 [C . para algUnos- por eso
 62 [F para eso habría que cambiar las leyes y eso es mucho
- 63 [F más difícil todavía
 64 [C por eso . tanto fAX . computAdO:ra van a la
- 65 C LU:na JUpiter- y no pueden arreglar los papEles de un país a otro, ..
- 66 F no, . esos son los norteamericA:nos nada más . nosotros no no hemos
- 67 F ido a la luna todavía,

En la secuencia precedente la inmigrante C construye dos categorías antagónicas. A este efecto primero pone en escena un diálogo imaginable dentro de un setting administrativo: “por qué no preguntan se casó- tiene los papEles- es que se casÓ tá todo legal en su país’ está todo legal en todo lAdo” (líneas 42 ss.). Las actividades referidas son típicas de funcionarios estatales. Luego recurre a las interrogaciones retóricas (“para qué está la cie:ncia, computació:n,” — líneas 48 ss.) para criticar la falta de modernización en la burocracia estatal (“tOdo se modernIza por qué no se modernizan en: los papEles”, líneas 53 s.).

Hasta aquí una de las dos categorías antagónicas parece ser la de los funcionarios estatales. Esto cambia cuando F relaciona la falta de modernización nuevamente con una categoría nacional (“éste es un problema de uruguay . no nuestro e” — línea 56).

Esta restricción a una categoría nacional es rechazada por C, quien contrapone “Uruguay” con una expresión adverbial que refiere a un espacio de máxima extensión (“en todos lados” — línea 58). Introduce una categoría, “e::l que trabaja” (líneas 59 ss.), y la enfrenta a una categoría que no menciona explícitamente pero que evoca (cf. Drescher

1994) a través de atributos típicos: “con un telÉfono un fAx . arreglan todo, . para algUnos” — líneas 60 s.). En el segmento que sigue, C retoma algunos de estos atributos y agrega otros: “tanto FAX, computAdO:ra, van a la lU:na JUpiter-” en líneas 64 s.). Estos atributos evidentemente ya no están ligados a la categoría “burócrata” sino con una más amplia, la de los poderosos.

En suma, podemos afirmar que las categorías que enfrenta C son “ricos, poderosos, importantes” versus “trabajadores, pobres”.

Una vez más el funcionario vincula la actividad “ir a la luna, júpiter” con una categoría nacional (líneas 66 s.): “no, . esos son los norteamericA:nos nada más . nosotros no no hemos ido a la luna todavía”. Para interpretar el pronombre *nosotros* como “los argentinos” podemos basarnos en la máxima de consistencia de Sacks (cf. 3.2): “los norteamericA:nos” hace relevante el *set* de categorías “nacionalidades”.

En este ejemplo las actividades de categorización por parte de los interlocutores conducen a desacuerdos: mientras que el funcionario construye una categoría nacional con ciertos atributos, en la cual se incluye (“los argentinos”) y la enfrenta a otras categorías (“los uruguayos” y “los norteamericanos”), la inmigrante construye pares antagónicos que no se vinculan con pertenencias nacionales sino con características socioeconómicas “universales”: “los ricos, los poderosos” que resuelven todos los problemas fácilmente porque poseen recursos y tecnologías sofisticadas versus “los pobres, los que trabajan”, a quienes se les pone toda clase de obstáculos (tiene que <lento> Ir y venir . ir y venir,” — líneas 59 s.).

El funcionamiento de las categorizaciones en esta consulta se distingue claramente del resto de las entrevistas. ¿Cómo explicar esta aparente divergencia en nuestro corpus? En éste y en el otro caso no analizado aquí puede observarse un rasgo común: de algún modo en estas interacciones el rígido contexto institucional ha sido suspendido por los hablantes.

En la consulta que analizamos aquí es necesario considerar con atención el inicio de la interacción:

- 4 [F [...] qué edad tenés' a .. e: tenés esposa hijos . esposa .
 5 [C treinta,
 6 [F digo perdón . <riendo> esposo*+
 7 [C <riendo> es*poso+ .. el corte de pelo pero

- 8 [C nada más,
 9 [F no . no . nada más . no no no . no te confundí, . yo me
 10 F equivoqué [...]
 11 C <habla con otra inmigrante> mirá . a mí me dijeron que tuviera un
 12 C hijo argentino para que fuera más rápido . <enfáticamente> nO:: +
 13 C concon dos ya tengo los pelo así <riendo> hasta me confundo . se
 14 C me cayeron yo creo, +

En las líneas 4 - 6 el funcionario equivoca el sexo de la consultante: pregunta por su esposa. Esto provoca risas por ambas partes. Estas risas son la primera fisura en el marco rígido de la institución, que normalmente exige seriedad de sus actores. A estas risas les sigue una serie de afirmaciones humorísticas por parte de la consultante.

C se presenta con atributos personales, individuales, ligados a categorías que no son relevantes en el marco institucional (ver líneas 7 y 13s.).¹² De este modo C abandona momentáneamente el marco institucional. En esta secuencia los interactuantes se presentan como personas "completas", con sentido de humor, independientemente de su temporaria identidad como "funcionario" y "asesorada". Este hecho hace posible que la interacción de F y C adquiera un carácter humorístico. Esta modalidad de interacción humorística es retomada en el fragmento antes citado y analizado (líneas 25 - 67), y así, una vez más, se suspende momentáneamente el marco institucional.

Resumiendo: a nuestro criterio, sólo se trata de un aparente contraejemplo a nuestra tesis: sólo cuando el contexto institucional ha sido suspendido por los hablantes, es decir, cuando ha sido definido como no relevante para los fines de la interacción que están llevando a cabo, es posible que las categorías desencadenen inferencias.

¹² Schenkein (1978) denomina "identidades inoficiales" a las identidades que no se relacionan con la actividad principal que se está desarrollando.

4 Conclusiones

En este trabajo hemos analizado un corpus de consultas llevadas a cabo en la *Dirección Nacional de Migraciones* de Argentina. Objeto de análisis ha sido la construcción del contexto en la interacción a través de la identidad y la relación de los interactuantes. Por otro lado nos hemos detenido también en la influencia del contexto en las interacciones, especialmente en lo que se refiere a las categorizaciones de personas en categorías nacionales. Hemos comprobado que dentro de este marco institucional las categorizaciones funcionan como meras “etiquetas” que determinan los siguientes pasos de acción y que, a diferencia de lo que sucede en interacciones más informales, no desencadenan inferencias acerca de atributos o actividades típicas de los miembros de la categoría.

Los dos contraejemplos aparentes (uno de los cuales analizamos aquí) tienen en común el hecho de que los hablantes anteriormente han anulado el marco institucional, trayendo a la conversación aspectos de sus identidades no relevantes para la actividad institucional que están llevando a cabo.

Hemos demostrado cómo los interactuantes *producen* el contexto: con el verbo *producir* queremos poner de relieve el hecho de que los interlocutores pueden acordar qué contexto es el relevante para su actual interacción. Es decir, si bien es obvio que, dados los objetivos de la consulta, tanto el funcionario como el consultante seleccionan de manera preferencial el contexto institucional — la *Dirección Nacional de Migraciones* — también pueden decidir abandonar ese contexto y crear un contexto más informal que les permita sostener, por ejemplo, un diálogo con abundantes rasgos humorísticos.

Sintetizando: en este trabajo creemos haber alcanzado resultados que de algún modo se complementan y reafirman recíprocamente: Por un lado, hemos descrito y examinado el particular funcionamiento de las categorizaciones en interacciones dentro de un marco institucional; por el otro, y sobre esa base, hemos comprobado con datos empíricos la relación mutua de condición entre texto y contexto y el carácter dinámico de esa relación.

Bibliografía

- Ashmore, Richard D./Frances K. DelBoca (1981): "Conceptual Approaches to Stereotypes and Stereotyping", en: Hamilton, David L. (ed.): *Cognitive Processes and Intergroup Behavior*, Hillsdale N.J.: Erlbaum, 1 - 35.
- Bergmann, Jörg R. (1981): "Ethnomethodologische Konversationsanalyse", en: Schröder, Peter / Steger, Hugo (eds.): *Dialogforschung*, Düsseldorf: Schwann, 9 - 51.
- Brown, Roger/Albert Gilman (1972): "The Pronouns of Power and Solidarity", en: Giglioli, Pier Paolo (ed.): *Language and Social Context*, Harmondsworth: Penguin.
- Clarín*, 17. 2. 1994, Buenos Aires.
- Czyżewski, Marek / Gülich, Elisabeth / Hausendorf, Heiko / Kastner, Maria (eds.) (1995): *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch*, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- DiLuzio, Aldo/Auer, Peter (1986): "Identitätskonstitution in der Migration: Konversationsanalytische und linguistische Aspekte ethnischer Stereotypisierungen", *Linguistische Berichte* 104, 327 - 351.
- Drescher, Martina (1994): *Zur Konstitution von Selbst- und Fremdbildern in der interkulturellen Kommunikation* (= Report 9/94 del proyecto "Nationale Selbst- und Fremdbilder in osteuropäischen Staaten — Manifestationen im Diskurs" en el Zentrum für interdisziplinäre Forschung, Bielefeld), Bielefeld: ZiF.
- Duranti, Alessandro/Goodwin, Charles (eds.) (1992): *Rethinking Context. Language as an interactive Phenomenon*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Germani, Gino (1966): "Mass Immigration and Modernization in Argentina", en: *Studies in Comparative International Development*, vol. 2, no. 11, St. Louis, Missouri: Social Science Institute, Washington University, 165 - 182.
- Gülich, Elisabeth (1991): "Pour une ethnométhodologie linguistique: Description de séquences conversationnelles explicatives", en: Dausendschön-Gay, Ulrich / Gülich, Elisabeth / Krafft, Ulrich (eds.): *Linguistische Interaktionsanalysen. Beiträge zum 20. Romanistentag 1987*, Tübinga, 325 - 364.
- Hausendorf, Heiko (1993): *Das Eigene und das Fremde: Soziale Kategorisierung unter Anwesenden* (= Report 5/93 del proyecto "Nationale Selbst- und Fremdbilder in osteuropäischen Staaten — Manifestationen im Diskurs", en el Zentrum für interdisziplinäre Forschung, Bielefeld), Bielefeld: ZiF.
- Kallmeyer, Werner (1988): "Konversationsanalytische Beschreibung", en: Ammon, Ulrich / Dittmar, Norbert / Mattheier, Klaus J. (eds.): *Sociolin-*

- guistics/Soziolinguistik. *International Handbook of the Science of Language and Society*, vol. 2, Berlín: de Gruyter, 1095 - 1108.
- Lattes, Alfredo E. (1990): "Tratando de asir lo inasible: las dimensiones de la inmigración en la Argentina entre 1945 y el presente", *Estudios Migratorios Latinoamericanos* 5: 15/16, 295 - 310.
- Marco, Graciela M. de (1986): "Extranjeros en la Argentina: Cuantía y continuidad de los flujos inmigratorios limítrofes, 1970 - 1985", *Estudios Migratorios Latinoamericanos* 1: 3, 323 - 350.
- Página 12, 1. 2. 1994, Buenos Aires.
- Pérez Vichich, Nora (1988): "Las políticas migratorias en la legislación argentina", *Estudios Migratorios Latinoamericanos* 3: 10, 441 - 464.
- Quasthoff, Uta M. (1987): "Linguistic prejudice/stereotypes", en: Ammon, Ulrich / Dittmar, Norbert / Mattheier, Klaus J. (eds.): *Sociolinguistics/Soziolinguistik. International Handbook of the Science of Language and Society*, Berlín: de Gruyter, 785 - 799.
- Sacks, Harvey (1972): "On the Analyzability of Stories by Children", en: Gumperz, John J. / Hymes, Dell H. (eds.) *Directions in Sociolinguistics*, Nueva York: Holt, Rinehart and Winston, 329 - 345.
- (1992): *Lectures on Conversation*, Jefferson, Gail (comp.), Cambridge, Mass.: Blackwell.
- Sassone, Susana M. (1986): "Migraciones ilegales y amnistías en la Argentina", *Estudios Migratorios Latinoamericanos* 2: 6/7, 249 - 290.
- Schäfer, Bernd (1988): "Entwicklungslinien der Stereotypen- und Vorurteilsforschung", en: Schäfer, Bernd (ed.): *Vorurteile und Einstellungen: sozialpsychologische Beiträge zum Problem der sozialen Orientierung: Festschrift für Reinhold Bergler*, Köln: Deutscher Institutsverlag, 11 - 65.
- Schenkein, Jim (1978): "Identity negotiations in conversation", en: Schenkein, Jim (ed.): *Studies in the organization of conversational interaction*, Nueva York: Academic Press, 57 - 78.
- Streeck, Jürgen (1988): "Ethnomethodologie", en: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J. (eds.): *Sociolinguistics/Soziolinguistik. International Handbook of the Science of Language and Society*, vol. 2, Berlín: de Gruyter, 672 - 679.
- Villar, J. M. (1984): "Argentine Experience in the Field of Illegal Immigration", *International Migration Review* 18: 3, 453 - 473.

Convenciones de la transcripción

Las transcripciones que presentamos en este artículo tratan de lograr un equilibrio entre la reproducción de los fenómenos lingüísticos lo más fiel posible y la lectura fácil. Se orientan en la ortografía tradicional añadiendo signos especiales para indicar acentos o alargamientos, entonación, etc.

Como los instrumentos en una partitura musical, en las transcripciones cada hablante tiene una línea propia. Si dos o más voces se superponen, las partes superpuestas se encuentran exactamente una sobre la otra; en el caso de que por razones tipográficas los finales no coincidan, la sincronía se marca con dos asteriscos. En el ejemplo siguiente, “ca:ro,” y “te sale como” se superponen:

A te sale mucho más ca:ro,*

B te sale como* tres/ treinta pesos,

Signos especiales:

'	entonación final ascendente	religión'
-	entonación final mante- niéndose en el mismo nivel	tiene que demostrar- la fecha de ingreso
,	entonación final descendiente	sí,
mayúsculas	acento	siEmpre CLARo NUNCA
:	alargamiento	bue:no
/	interrupción, corrección	la foc/ la fotocopia
. ...	pausa muy breve, pausa breve, pausa mediana	no, . no lo creo, bueno, ... vamos a ver
(?palabra)	palabra supuesta por el transcriptor	(?está bien)
(? .)	palabra no comprensible; el número de puntos corresponde a la extensión de la parte no inteligible	(? . . .) (? .)
< > +	comentarios; son válidos hasta el siguiente signo de adición	<rápido> qué sé yo,+ <se dirige a B> espere un momento- ya le atiendo,+